

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



استانداردهای اعتباربخشی ملی نسل پنجم استانداردهای بالینی

جلسه روساء بیمارستان ها
8 مرداد ماه 1401
معاونت درمان

استانداردهای اعتباربخشی نسل پنجم

کتاب استانداردهای اعتباربخشی ملی بیمارستانها در دور پنجم، شامل ۱۹ محور به عنوان مولفه های اصلی، ۱۱۰ استاندارد کیفی و ۵۰۵ سنجه به تفکیک ۲۱۲ سنجه سطح یک، ۲۰۸ سنجه سطح دو و ۸۵ سنجه سطح سه وجود دارد.

الف- رهبری و مدیریت: شامل 7 محور

1. الف- ۱ رهبری و مدیریت کیفیت
2. الف- ۲ مدیریت خطر حوادث و بلایا
3. الف- ۳ مدیریت منابع انسانی و سلامت حرفهای
4. الف- ۴ مدیریت خدمات پرستاری
5. الف- ۵ فناوری و مدیریت اطلاعات سلامت
6. الف- ۶ بهداشت محیط
7. الف- ۷ مدیریت تجهیزات پزشکی

تیم رهبری و مدیریت با همراهی مسئولان مرتبط با ایمنی، بازدیدهای مدون ایمنی را مطابق ضوابط مربوط برنامه ریزی و اجرا مینماید.

تعهد تیم رهبری و مدیریت بیمارستان با فلسفه و نحوه اجرای بازدید مدیریتی ایمنی و ضرورت حضور مدیران ارشد بیمارستان طبق دستورالعمل در این بازدید

انتظار میرود رئیس بیمارستان حداقل در تمامی بازدیدهای بخشهای ویژه، اتاقهای عمل، اورژانس و پس از آن بسته به وسعت، در سایر بخشها/ واحدهای بیمارستان طبق جدول ذیل حضور فعال داشته باشد.

تعداد تخت	درصد حضور رئیس / مدیر عامل
تا ۱۶۰ تخت	۹۰٪
۱۶۱ تا ۳۶۰ تخت	۷۰٪
بالای ۳۶۰ تخت	۵۰٪

رویکرد این بازدیدها ارتقا فرهنگ ایمنی بیمار و به تبع آن افزایش موارد گزارش مخاطرات و عوامل تهدید کننده ایمنی بیمار و خطا از سوی بخشها و عاری از هرگونه رویکرد سرزنشی است.

مسئول ایمنی و کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار بر اساس شرح وظایف فعالیت مینمایند.

در بیمارستانهای **با بیش از ۱۶۰ تخت** رئیس / مدیر عامل بیمارستان میتواند جهت فرد واجد شرایط به عنوان قائم مقام مسئول فنی در زمینه ایمنی بیمار با شرایط مندرج در فوق ابلاغ صادر نماید. در صورت صدور پروانه مسئولیت فنی برای رئیس / مدیرعامل بیمارستان، نیاز به ابلاغ جداگانه به عنوان مسئول ایمنی نمیباشد.

مسئول فنی / ایمنی بیمار از **اعضای ثابت تیم رهبری و مدیریت بیمارستان** بوده، در جلسات مربوطه حضور فعال دارد. همچنین مسئول فنی / ایمنی بیمار در **کمیته های بیمارستانی حضور فعال** دارد. حضور وی حداقل در کمیته های مرگ و میر و عوارض، انتقال خون، دارو و درمان، اخلاق پزشکی، الزامی است. مسئول ایمنی پاسخگوی تمامی موارد مرتبط با ایمنی اعم از ایمنی بیماران، مراجعین، کارکنان و بیمارستان است.

کارشناس هماهنگ کننده فعالیتهای ایمنی بیمار **متمرکز بر برنامه های ایمنی بیمار بوده** و اقدامات خود را با **هماهنگی مسئول ایمنی بیمارستان** انجام میدهد. بررسی و ارزیابی میزان استقرار فرهنگ ایمنی بیمار در بیمارستان در بازه زمانی سالیانه و اقدام اصلاحی به منظور ارتقا آن توسط کارشناس هماهنگ کننده فعالیتهای ایمنی بیمار توصیه میشود.

وقایع ناخواسته ناشی از ارائه خدمات / مراقبت سلامت مطابق ضوابط مربوط گزارش میشوند.

- گزارش حوادث ناخواسته درمان بر اساس شیوه نامه ابلاغی وزارت بهداشت
- تیم رهبری و مدیریت با اتخاذ رویکرد عاری از سرزنش نابجا، منطبق بر نگرش سیستمیک و فرهنگ منصفانه ، گزارشدهی وقایع ناخواسته درمان را ترویج مینماید.
- طراحی و اجرای برنامه/مداخلات اصلاحی به منظور جلوگیری از رخداد وقایع مشابه بر اساس تحلیل علل ریشه ای وقایع ناخواسته
- نظارت و پایش برنامه مداخلات اصلاحی با روشهای معتبر جهت ارتقا گزارش دهی
- اطلاع رسانی/ بازخورد اقدامات اصلاحی به گزارش کنندگان
- به مشارکت گذاشته شدن **درسهای آموخته شده** با سایر کارکنان و بخشهای مرتبط

➤ ارزیابی **اثر بخشی** برنامه های ارتقا ایمنی بیمار

➤ **نقش موثر تیم رهبری و مدیریت** در روند ارتقای کیفیت خدمات و ایمنی بیماران

➤ **مدیریت پیشگیرانه خطر** برای اجتناب از رخداد وقایع ناخواسته ناشی از ارائه خدمات/ مراقبت سلامت

➤ **استقرار فرهنگ ایمنی بیمار** در سطوح عملکردی بیمارستان مشهود است.

➤ نقش رهبری و مدیریت نسبت به ارتقا ایمنی بیماران

۱. التزام به اولویت بخشی، پشتیبانی و تامین منابع برنامه های ایمنی بیمار

۲. نگرش سیستمی در قبال بروز وقایع ناخواسته

۳. اجتناب از اتخاذ رویکرد فردی و سرزنش نابجا و جلب مشارکت کارکنان در موضوعات ایمنی بیمار

۴. اقدامات اصلاحی و برنامه های بهبود کیفیت برای ارتقا ایمنی بیماران در مستندات مانند برنامه استراتژیک، برنامه های عملیاتی

۵. تایید کارکنان و بیماران در خصوص تعهد تیم رهبری و مدیریت بیمارستان به مدیریت ایمنی بیمار

ب - مراقبت و درمان : شامل ۱۰ محور



مراقبت و درمان							
نشان دهنده استفاده از خرد جمعی	ایمنی بیمار دارای وزن متوسط	ایمنی بیمار دارای وزن بالا					
	★	*	سطح سه	سطح دو	سطح یک	تعداد	محورها / سنجه ها
۴	۳	۱۹	۹	۲۴	۱۵	۴۸	مراقبت های عمومی بالینی
۸	۲	۱۶	۲	۱۲	۱۴	۲۸	مراقبت حاد و اورژانسی
۲	۲	۶	۱	۳	۱۲	۱۶	مراقبت های جراحی و بیهوشی
۱	۰	۶	۱	۶	۹	۱۶	مراقبت های مادر و نوزاد
۱	۳	۱۶	۵	۱۱	۹	۲۵	پیشگیری و کنترل عفونت
۱	۴	۹	۵	۸	۸	۲۱	مدیریت داروئی
۰	۱	۴	۲	۵	۵	۱۲	خدمات تصویربرداری
۰	۲	۶	۳	۶	۸	۱۷	خدمات آزمایشگاه
۱	۰	۶	۰	۶	۶	۱۲	طب انتقال خون
۱	۵	۸	۲	۱۳	۶	۲۱	خدمات سرپایی
۱۹	۲۲	۹۶	۳۰	۹۴	۹۲	۲۱۶	جمع کل

ج- حمایت از گیرنده خدمت

ج- ۱- تامین تسهیلات برای گیرنده خدمت ج- ۲- احترام به حقوق گیرنده خدمت								
محورها / سنجه ها	تعداد	سطح یک	سطح دو	سطح سه	ایمنی بیمار دارای وزن بالا (۲) *	ایمنی بیمار دارای وزن متوسط (۱.۵) ★	نشان دهنده استفاده از خرد جمعی (۱.۵) □	انطباق با موازين شرع مقدس (۲) ☑
حقوق گیرندگان خدمت	۶۵	۱۹	۲۷	۱۹	۲	۳	۸	۱۰

۱. مراقبت های عمومی بالینی: ۴۸ سنجه

۱. شناسایی بیمار
۲. ارزیابی اولیه بیمار
۳. مراقبت پرستاری ایمن و مستمر
۴. مراقبتهای بیماران در معرض خطر و آسیب پذیر
۵. مراقبتهای پزشکان به صورت ایمن، به موقع و بدون وقفه
۶. دارودهی بیماران با رعایت اصول ایمنی
۷. ارزیابی تخصصی تغذیه بیماران
۸. تغذیه بیماران تحت نظارتهای فنی و تخصصی
۹. تامین خدمات توانبخشی برای بیماران
۱۰. آموزش بیماران
۱۱. ارائه مراقبت و درمان بیماران در بخشهای مختلف به صورت متوازن
۱۲. ترخیص بیماران به صورت ایمن

۱. مراقبت های عمومی بالینی: ۴۸ سنجه

➤ شناسایی فعال بیمار

➤ ارزیابی اولیه پرستاری: ملاک ارزیابی این سنجه ارزیابی بیمار و ثبت مشکلات / تشخیص های پرستاری شناسایی شده طی ارزیابی اولیه در گزارش پرستاری است

➤ مراقبت پرستاری در هر نوبت کاری

➤ مراقبت مستمر آمادگی قبل از مداخلات تهاجمی

➤ تزریق خون و فراورده های خونی با شیوه ایمن

➤ الزامات ایمنی بیمار در اقدامات تهاجمی خارج از اتاق عمل

➤ مهار شیمیایی و مهار فیزیکی

➤ عملکرد کارکنان بالینی پس از دریافت نتایج مقادیر بحرانی

➤ ارائه مراقبت و درمان ایمن در بیماران آسیب پذیر و پرخطر



➤ ویزیت روزانه بیماران توسط پزشک معالج در زمانبندی منظم

➤ دسترسی به پزشک دارای صلاحیت در تمام شبانه روز (تنظیم برنامه و حضور پزشک آنکال و ...)

➤ مشاوره های تخصصی اورژانسی و غیراورژانسی

➤ انجام اقدامات تشخیصی درمانی با آگاهی و محوریت پزشک

➤ مدیریت درد بیماران

➤ حضور پزشک مقیم

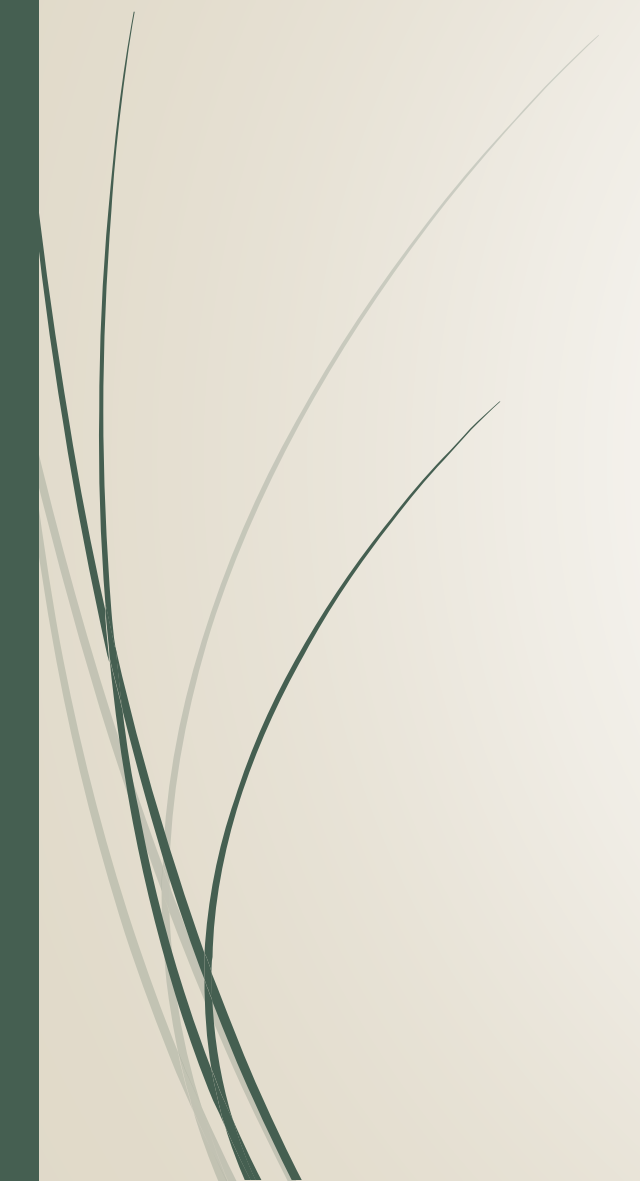
➤ مصرف ایمن داروهای مخدر

➤ داروهای با هشدار بالا و مشابه

➤ رعایت اصول دارودهی

➤ تلفیق دارویی

- 
- 
- تعیین تکلیف وضعیت تغذیه ای بیمار توسط پزشک معالج
 - ارزیابی تخصصی تغذیه بیمار در بخش ویژه
 - تنظیم و اجرای رژیم غذایی بیماران سوء تغذیه، سوختگی و ...
 - ارزیابی تخصصی تغذیه مادر باردار
 - ارزیابی تخصصی برای همه گروه های هدف (شناسایی ۱۸ بیماری اولویت دار و ...)
 - بررسی پاسخ به مراقبت تغذیه ای و و اقدام اصلاحی
 - رعایت اصول تغذیه در پخت و توزیع مواد غذایی
 - رعایت اصول بهداشتی گاوآژ
 - تنوع غذا و توزیع میان وعده

- 
- 
- شناسایی نیازهای توانبخشی و تامین آن حداقل در دو نوبت صبح و عصر
 - ارائه خدمات توانبخشی در تمام نوبت های کاری تعطیل و غیر تعطیل
 - آموزش بدو ورود، حین بستری و ترخیص
 - اثربخشی آموزش های خودمراقبتی
 - توزیع یکسان مراقبت پرستاری در بخش های قابل مقایسه
 - ترخیص ایمن بیمار و آموزش حین ترخیص
 - اطلاع رسانی نتایج معوقه
 - فالوآپ بعد از ترخیص و بازتوانی بیماران

۲. مراقبت های حاد و اورژانسی: ۲۸ سنجه

1. استفاده صحیح از ظرفیت تختهای ویژه
2. برنامه ریزی پذیرش و انتقال بیماران به بخش ویژه
3. انجام مراقبت های فیزیولوژیک و مانیتورینگ مداوم بیماران بدحال
4. اندیکاسیون پذیرش و ترخیص بیمار
5. جایگاه رهبری بالینی در بخش ویژه
6. تامین امکانات تشخیصی و درمانی (رادیوگرافی - سونوگرافی - اکو - دیالیز) بر بالین بیمار
7. ارائه مراقبت و درمان با شرایط مشابه بخش ویژه برای بیماران در انتظار

- 
1. **تربیه بیماران اورژانس**
 2. **انجام صحیح فرایندهای اورژانس تاخیری در روند درمان و تشخیص بیمار ندارد.**
 3. **عدم تاخیر و اختلال در روند پذیرش و پرداخت هزینه ها**
 4. **حضور شبانه روزی پزشک مقیم اورژانس در اورژانس**
 5. **دسترسی ایمن و آسان بیماران به داروخانه سرپایی، تصویربرداری، آزمایشگاه و بانک خون**
 6. **مشارکت فعال پزشکان در تعیین تکلیف بیماران**
 7. **تعیین تکلیف بیماران حداکثر تا شش ساعت**
 8. **عدم پذیرش بیمار الکتیو در بخش اورژانس**
 9. **تعیین تکلیف حداکثر ۱۲ ساعت در اورژانس بیمارستان و انتقال به بخش بستری.**
 10. **بازنگری و ارزیابی عملکرد اورژانس در حوزه بالینی و غیر بالینی**
 11. **مراقبت پرستاری مستمر**
 12. **مدیریت ازدحام در اورژانس**



۱۳. دسترسی به ترالی احیا و چیدمان طبق آخرین دستورالعمل ترالی احیا

۱۴. حضور تیم احیا طبق برنامه

۱۵. مهارت کافی و آگاهی کارکنان از راهنمای بالینی احیای قلبی ریوی

۱۶. شناسایی و ارائه مراقبت فوری به بیماران بدحال

۱۷. شناسایی و تشخیص و اقدام درمانی بیماران سکته حاد قلبی و مغزی

۱۸. استمرار مراقبت با شیوه ایمن برای بیماران سکته حاد مغزی

۱۹. ارائه خدمات آنژیوگرافی

۳. مراقبتهای جراحی و بیهوشی: ۱۶ سنجه

- نوبت دهی و پذیرش در اتاق عمل، با لحاظ وضعیت اورژانسی، عفونی و پرخطر بودن بیماران
- پره آپ بیماران قبل از عمل جراحی به صورت منظم و برنامه ریزی شده
- وجود تقویم و برنامه ریزی اعمال جراحی غیر اورژانسی، حداقل یک روز قبل از عمل
- انتقال و تحویل بیمار از بخش به اتاق عمل با حضور پرستار و رعایت اصول ایمنی
- پذیرش بیماران بدو ورود به اتاق عمل توسط پرستار / کارشناس اتاق عمل / هوشبری و ارائه مراقبت مستمر
- عدم دید مستقیم محل پذیرش اتاق عمل به اتاقهای ریکاوری و اتاقهای عمل
- برنامه ریزی چینش نیروهای هریک از اتاقهای عمل پیش از شروع عمل جراحی
- پیش بینی برنامه ای مدون برای کاهش اضطراب بیماران از لحظه ورود به اتاق عمل تا زمان بیهوشی / جراحی و اجرای آن
- ارزیابی گازهای طبی، اتصالات و تجهیزات بیهوشی، قبل از هر مورد القای بیهوشی تحت نظارت و تأیید نهایی متخصص بیهوشی
- عدم نگهداری تجهیزات و ملزومات مازاد در اتاق پروسیجر جراحی
- مطابقت عملکرد پزشکان و کارکنان اتاق عمل قبل، حین و پس از پروسیجر جراحی با دستورالعمل جراحی ایمنی

■ ثبت، مهر و امضا شرح عمل، اقدامات و سایر مشاهدات را در برگ گزارش عمل جراحی به طور خوانا توسط پزشک جراح

■ ثبت، مهر و امضا وضعیت بیمار قبل، حین و بعد از جراحی پایش و در فرم بیهوشی و فرم مراقبت بعد از جراحی توسط پزشک بیهوشی

■ ترخیص بیماران با شرایط ایمن از اتاق عمل و انتقال به بخش با حضور پرستار

■ حضور پزشک بیهوشی تا زمان حضور بیمار در ریکاوری اتاق عمل و صدور دستور ترخیص بیمار را از ریکاوری توسط وی

■ نگهداری و انتقال ایمن نمونه های پاتولوژی از اتاق عمل به آزمایشگاه و مدیریت تکمیل فرم درخواست مربوطه

۴. مراقبت های مادر و نوزاد: ۱۶ سنجه

- برنامه ریزی نحوه شناسایی مادران پرخطر و انجام بلافاصله مراقبتهای اختصاصی
- ارائه خدمت در زایمانهای پرخطر، حضور تیم مراقبت پزشکی ذیصلاح بر اساس ضوابط مربوط در اتاق زایمان / اتاق عمل
- ارائه مراقبت و پایش بارداریهای پرخطر به صورت مستمر، ایمن و بر اساس ضوابط
- انجام مراقبتهای حمایتی از مادران باردار از ابتدای بارداری تا ۴۲ روز پس از زایمان در بیمارستان
- ارائه مراقبتهای معمول مادران باردار بر اساس ضوابط
- مدیریت درد مادران باردار بر اساس ضوابط

- ارزیابی اثربخشی مراقبتهای مادر و نوزاد با استفاده از ابزار بررسی کیفیت خدمات بخش زایمان و انجام اقدامات اصلاحی مؤثر
- شناسایی نوزادان بر اساس ضوابط
- برنامه ریزی و ارائه مراقبت نوزادان بر اساس ضوابط مربوط در مراحل زایمان
- ارائه احیا نوزادان بر اساس ضوابط مربوط در مراحل زایمان
- تامین امکانات در اتاق زایمان / اتاق عمل و حضور افراد ذیصلاح برای احیا نوزادان
- استمرار ارتباط مادر و نوزاد
- فراهم نمودن تسهیلات و امکانات لازم جهت تداوم تغذیه با شیر مادر برای نوزادان بستری
- ارائه آموزش لازم در زمینه فرآیند زایمان طبیعی به مادران و آگاهی مادران در خصوص نقش مشارکتی خود
- ارائه آموزش مراقبتهای مادر و نوزاد پس از زایمان، به صورت شفاهی به زبان قابل درک به مادر و همراه، و در زمان ترخیص
- پیگیری میزان رعایت برنامه های خود مراقبتی مادر و نوزاد و مراجعه بعدی توسط بیمارستان پس از ترخیص

۶. مدیریت دارویی : ۲۱ سنجه

- تامین داروی مصرفی روزانه و مورد نیاز بیماران در تمام ساعات شبانه روز
- تامین داروهای حیاتی و ضروری در هریک از بخشها متناسب با دامنه خدمات و فرمولاری و ایجاد امکان دسترسی فوری در تمام ساعات شبانه روز
- برنامه ریزی اولویت بندی و مدیریت مصرف در شرایط کمبود دارو، ملزومات و تجهیزات مصرفی پزشکی و عمل براساس آن
- معرفی داروهای جدید و آموزش لازم در خصوص این داروها، توسط بخش مراقبتهای دارویی برای گروه های درمانی
- ایجاد شرایط انبارش / نگهداری دارو، ملزومات و تجهیزات مصرفی پزشکی، براساس الزامات کارخانه سازنده و بصورت حفاظت شده و ایمن
- توزیع دارو، ملزومات و تجهیزات مصرفی پزشکی، بر اساس الزامات کارخانه سازنده و به صورت حفاظت شده و ایمن
- برنامه ریزی و فراخوان دارو و تجهیزات مصرفی پزشکی طبق ضوابط مربوط
- نگهداری و توزیع داروهای " با هشدار بالا " به صورت ایمن
- آماده سازی داروهای پر خطر و سیتوتوکسیک با رعایت ضوابط مربوط و تحت شرایط ایمن
- انهدام داروها و تجهیزات مصرفی پزشکی تاریخ مصرف گذشته با تدوین صورتجلسه برای هر مورد با حضور مسئول فنی داروخانه

➤ مستقل بودن فضای فیزیکی انبار داروخانه و تحت کنترل بودن آن

➤ برنامه ریزی و انجام آماده سازی داروهای پرخطر و سیتوتوکسیک با حضور و تحت نظارت مستقیم داروساز

➤ نظارت مستقیم مسئول فنی بخش مراقبت های دارویی بر مراحل خرید، انبارش ایمن دارو، ملزومات و تجهیزات مصرفی پزشکی

➤ دسترسی مسئول فنی بخش مراقبتهای دارویی به اطلاعات بیماران و استفاده از این اطلاعات در مدیریت مراقبتهای دارویی

➤ نظارت مستقیم مسئول فنی بخش مراقبتهای دارویی بر نسخه پیچی و توزیع ایمن دارو، ملزومات و تجهیزات مصرفی پزشکی

➤ تحلیل عوارض / واکنش و خطاهای دارویی گزارش، تحلیل و انجام اقدامات اصلاحی مؤثر تحت مدیریت مسئول فنی بخش مراقبتهای دارویی

➤ نظارت مستقیم مسئول فنی بخش مراقبتهای دارویی بر مصرف ایمن دارو، ملزومات و تجهیزات مصرفی پزشکی

➤ تدوین فرمولاری دارویی بیمارستان در چارچوب فارماکوپه کشوری و دسترسی پزشکان به آن

➤ تجویز دارو توسط پزشکان در چارچوب فرمولاری بیمارستان و مدیریت تجویز خارج از فرمولاری

➤ بازنگری داروهای تجویز شده توسط متخصص داروسازی بالینی در بخشهای ویژه و ثبت نظریه خود در پرونده بیمار

➤ بازنگری داروهای تجویز شده توسط متخصص داروسازی بالینی حسب اندیکاسیون در همه بخشها و ثبت نظریه خود در پرونده بیمار

۵. پیشگیری و کنترل عفونت: ۲۵ سنج

- پاکسازی تجهیزات و ابزارها پیش از ضدعفونی و ارزیابی نتیجه کار با استفاده از آزمونهای کنترل کیفی
- کنترل کیفی صحت عملکرد و کیفیت محلولهای گندزدای سطح بالا
- استریل نمودن اقلام حساس به حرارت مطابق با استانداردهای کارخانه سازنده
- برنامه ریزی و انجام آزمونهای اطمینان از عملکرد دستگاههای استریل کننده
- اطمینان قبل از هرگونه استفاده از بسته های استریل از نتایج آزمونهای شیمیایی
- استریل نمودن فوری اقلام خاص مطابق ضوابط مربوط
- وجود سوابق عملکرد هر دستگاه استریل کننده و نگهداری آن برای مدت یکسال
- وجود حداقل اطلاعات مورد نیاز برای فراخوان در برچسب هر بسته استریل
- استقرار نیروی انسانی، تفکیک فضای فیزیکی کثیف، تمیز و استریل در واحد استریلیزاسیون، نشانه گذاری مسیر عبور یک طرفه
- برنامه ریزی و مدیریت الزامات و ملاحظات مراقبت از بسته های استریل
- عدم وجود تداخل در مسیر انتقال وسایل استریل و غیر استریل در ساختار فیزیکی اتاق عمل و فضاهای نیازمند به رعایت موازین استریل

- فراهم نمودن امکانات رعایت بهداشت دست مطابق ضوابط مربوط در بخشها / واحدها
- اندازه گیری میزان رعایت و پذیرش بهداشت دست با روشهای استاندارد و اقدام اصلاحی بر اساس نتایج
- ارزش گذاری و فرهنگ سازی در خصوص رعایت اصول بهداشت دست در بین کارکنان
- بیماریابی مستمر و گزارش ماهیانه عفونتهای بیمارستانی از طریق "سامانه مراقبت عفونت های بیمارستانی»
- برنامه ریزی روشهای پیشگیری و کنترل عفونتهای شایع بیمارستانی و اقدام آن
- برنامه ریزی و اجرای مطلوب فرایند بیماریابی در موارد عفونتهای بیمارستانی
- برنامه ریزی و اجرای نحوه مراقبت و کنترل طغیان عفونتهای بیمارستانی
- ارزیابی اثربخشی برنامه های پیشگیری و کنترل عفونتهای بیمارستانی
- برنامه ریزی و اجراء تجویز و مصرف آنتی بیوتیکها با توجه به الگوی مقاومت میکروبی و اعمال محدودیت در موارد خاص
- گزارش حداقل سه ماه یکبار، نتایج مقاومتهای میکروبی و استفاده از نتایج آن در روند تجویز و مصرف منطقی آنتی بیوتیک
- شناسایی و گزارش بیماریهای واگیر مشمول نظام مراقبت سندرومیک
- فراهم نمودن امکانات حفاظتی برای کارکنان و افراد در معرض بیماریهای واگیر مشمول نظام مراقبت سندرومیک
- جداسازی بیماران عفونی با احتمال سرایت به دیگران طبق ضوابط مربوطه
- استفاده از دستگاه جداگانه دیالیز برای بیمارانی که امکان انتقال هیپاتیت از آنها به دیگر بیماران محتمل است

۷. خدمات تصویربرداری: ۱۲ سنجه

- بخش تصویربرداری دارای فضای مستقل فیزیکی و هشدارهای ایمنی لازم است
- انجام مداخلات تهاجمی در واحد تصویربرداری با رعایت اصول ایمنی بیمار و ضوابط مربوطه
- اطلاع و اقدام مسئول فیزیک بهداشت بیمارستان از شرح وظایف مموله طبق عوابط سازمان انرژی اتمی ایران
- اخذ و ثبت اطلاعات لازم بیماران در زمان پذیرش توسط مسئول پذیرش تصویربرداری
- اجرای برنامه ریزی لازم و آموزش در خصوص آمادگی بیماران برای انجام پروسیجرهای مختلف تصویربرداری
- رعایت اصول ایمنی بیماران در همه مراحل تصویربرداری
- قرار گرفتن نتایج تصویربرداری بدون اختلال / تاخیر در روند تشخیص و درمان در اختیار پزشکان
- بررسی کیفیت نتایج تصویربرداری و در صورت عدم انطباق، علل و عوامل تحلیل و پیشگیری تکرار عدم انطباق
- اقدامات اصلاحی / برنامه بهبود مؤثر با نظارت مستمر مسئول فنی بخش تصویربرداری با حمایت مدیریت و رهبری
- شناسایی موارد بحرانی تصویربرداری و اعلام اعطاری نتیجه به بخش مربوط قبل از هرگونه کنترل مجدد
- کالیبراسیون اختصاصی MRI , CT، رادیو گرافی، فلوروسکوپی و سونوگرافی بر اساس توصیه کارخانه سازنده توسط افراد مجاز
- امکان اتصال سامانه اطلاعات بیمارستان به سامانه ارتباطی ذخیره تصاویر و تجهیزات تصویربرداری دارای خروجی دیجیتال استاندارد است.

۱۰. خدمات سرپایی : ۲۱ سنجه

ارائه خدمات سرپایی بیمارستان به صورت برنامه ریزی شده و با رعایت حقوق شهروندی

- نوبت دهی خدمات سرپایی به نمودی است که بیماران با حداقل زمان انتظار در درمانگاه، خدمات سرپایی را اخذ مینمایند. (زمان انتظار بیماران کمتر از ۳۰ دقیقه برای ویزیت پزشک در درمانگاه)
- بیماران سرپایی با شناسه اختصاصی پذیرش شده و در مراجعه های بعدی قابل بازیابی است
- درمانگاه های سرپایی دارای نظام کارآمد پاسخگویی به بیماران است

امکانات و تسهیلات برای ارائه خدمات سرپایی

- ورودی درمانگاهها از درب اصلی بیمارستان و اورژانس مستقل و دسترسی آن برای بیماران کم توان جسمی تسهیل شده است.
- مساحت سالن / سالنهای انتظار و مبلمان درمانگاه / درمانگاهها متناسب با تعداد مراجعین است.
- درمانگاههای سرپایی دارای نظام کارآمد راهنمایی به بیماران است.

ارائه اقدامات حیاتی و نجات دهنده اورژانس درمانگاههای سرپایی با شرایط ایمن و رعایت ضوابط

- تیم احیا برنامه ریزی شده و توالی اورژانس مطابق ضوابط مربوط در دسترس فوری همه قسمت های درمانگاه است.
- نتایج بمرانی پاراکلینیک بیماران سرپایی، بر اساس روشی مدون اطلاع رسانی میشود.

برنامه ریزی و مدیریت خدمات تشخیصی و درمانی سرپایی با شرایط ایمن و رعایت ضوابط

- پزشکان طبق برنامه زمانبندی نسبت به ویزیت بیماران سرپایی اقدام مینمایند.
- سوابق پزشکی بیماران سرپایی ثبت شده و قابل بازیابی است.
- تلفیق دارویی برای بیماران سرپایی انجام شده و در سوابق پزشکی آنها ثبت میشود.
- خدمات تشخیصی و درمانی بیماران خاص با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه میشود.
- خدمات آزمایشگاه برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه میشود.
- خدمات داروخانه سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه میشود.
- خدمات تصویربرداری برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه میشود.
- خدمات اسکوپي با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه میشود.
- خدمات دیالیز با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه میشود.
- خدمات شیمی درمانی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه میشود.
- خدمات رادیوتراپی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه میشود.
- خدمات پزشکی هسته‌ای با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه میشود.
- خدمات ناباروری با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه میشود.

خدمات سرپایی در سطح پیشگیری و توانبخشی با شرایط ایمن و رعایت ضوابط

- مرکز پیشگیری و تشخیص زود هنگام سرطان و بیماریهای غیر واگیر مطابق ضوابط مربوط ارائه خدمت مینماید.
- خدمات توانبخشی برای مراجعین سرپایی با رعایت عوابط مربوط و اصول کیفیت و ایمنی بیمار برنامه ریزی و ارائه میشود.
- خدمات طب پیشگیری و ارتقا سلامت برای مراجعین سرپایی با رعایت ضوابط مربوط و اصول کیفیت برنامه ریزی و ارائه میشود.

ج حمایت از گیرنده خدمت

ج- ۱ - تامین تسهیلات برای گیرنده خدمت ج- ۲ - احترام به حقوق گیرنده خدمت								
محورها / سنجه ها	تعداد	سطح یک	سطح دو	سطح سه	ایمنی بیمار دارای وزن بالا (۲)	ایمنی بیمار دارای وزن متوسط (۱.۵)	نشان دهنده استفاده از خرد جمعی (۱.۵)	انطباق با موازين شرع مقدس (۲)
حقوق گیرندگان خدمت	۶۵	۱۹	۲۷	۱۹	۲	۳	۸	۱۰

ج- ۱ تامین تسهیلات برای گیرنده خدمت

فراهم نمودن بیمارستان تسهیلات لازم برای اطلاع رسانی به گیرندگان خدمت

- تسهیلات لازم برای دسترسی بیمار/ ولی قانونی به پزشک معالج و اعضای اصلی گروه پزشکی فراهم است.
- خبرهای ناگوار پزشکی با رعایت اصول اخلاق بالینی و روشهای از پیش تعیین شده با بیمار/ ولی قانونی در میان گذاشته میشود.
- اطلاع رسانی و ارتباط مؤثر و اطمینان بخش با بیماران توسط تیم درمان برنامه ریزی شده و اجرا میشود.
- کارکنان مختلف به تفکیک مشاغل بر اساس پوشش و کارت شناسایی برای بیماران و مراجعین قابل شناسایی هستند.
- قبل از اقدامات تشخیصی درمانی تهاجمی اطلاعات لازم در اختیار بیمار/ ولی قانونی قرار میگیرد و رعایت آگاهانه اخذ میشود.
- صدای سیستم اطلاع رسانی بلندگو / پیجر در سراسر بیمارستان به صورت واضح قابل شنیدن است.
- گونه خسارت جسمی، روحی روانی و مالی ناشی از ارائه خدمات، به اطلاع بیمار/ خانواده رسیده و در صورت لزوم جبران میشود.
- در فواصل زمانی مشخص، اثربخش بودن و کفایت اطلاعات ارائه شده به بیماران ارزیابی و اقدامات اصلاحی مؤثر به عمل میآید.

تسهیل دسترسی بیماران به مسیرهای ورودی و داخلی بیمارستان

- دسترسی بیماران و مراجعین کم توان جسمی در سطح بیمارستان به بخشها / واحدها تسهیل شده است.
- دسترسی بیماران و مراجعین در داخل و خارج از اورژانس تسریع و تسهیل شده است.

برنامه ریزی و اجرا ملاقات خانواده ها به صورت تسهیل شده

- ملاقات بیماران با رعایت تکریم انسانی مراجعین و حسن برخورد در چارچوب ضوابط تسهیل شده است.
- ملاقات بیماران بستری در بخشهای ویژه و ایزوله با رعایت اصول ایمنی بیمار و پیشگیری و کنترل عفونت تسهیل شده است.
- یک محل مطمئن خارج از ساختمان جهت ملاقات بیماران در بخش روانپزشکی و ملاقات کنندگان پیش بینی شده است.

ارائه فرایندهای پذیرش و ترخیص به صورت تسهیل شده

- واحدهای پذیرش و ترخیص در معرض دید مراجعین است و فضای انتظار متناسب با تعداد مراجعین پیش بینی شده است.
- ضوابط و هزینه های قابل پیش بینی، در زمان پذیرش به بیماران اطلاع رسانی میشود.
- فرآیند پذیرش، به صورت تسهیل شده و در حداقل زمان برنامه ریزی و اجرا میشود.
- فرآیند ترخیص، به صورت تسهیل شده و در حداقل زمان برنامه ریزی و اجرا میشود.
- ترخیص بدون نیاز به هرگونه مراجعه بیمار / همراه به واحدهای مالی و ترخیص انجام میشود.

برنامه ریزی و مدیریت مددکاری اجتماعی در بیمارستان

- مددکار اجتماعی نیازهای مددجویان را شناسایی و برای بیماران آسیب پذیر اجتماعی برنامه های حمایتی دارد.
- جذب و حمایت خیرین برای تامین هزینه مددجویان برنامه ریزی و انجام میشود.
- مددکاری و حمایت از مددجویان در صورت لزوم و در موارد خاص پس از ترخیص از بیمارستان برنامه ریزی و ادامه می یابد.

بیمارستان خدمات تشخیصی و درمانی مورد نیاز بیماران

- بیمارستان بدون هرگونه گزینش / انتخاب، به مراجعین و بیماران ارائه خدمت مینماید.
- بیمارستان در تامین دارو، تجهیزات و ملزومات مورد نیاز بیماران متعهد و پاسخگو است.
- بیمارستان در تامین خدمات تشخیصی و درمانی مورد نیاز بیماران متعهد و پاسخگو است.
- بیمارستان از بیمار / همراه در روند مراقبت و پیگیری امور تشخیصی و درمانی در بخشهای بستری و اورژانس، استفاده نمی نماید.
- در صورت درخواست گیرنده خدمت، با اطلاع و هماهنگی پزشک معالج، تسهیلاتی برای امکان نظرخواهی از پزشک دوم مهیا میشود.

تأمین تسهیلات معنوی لازم برای بیمار و خانواده او توسط بیمارستان

- تسهیلات معنوی برای بیماران و مراجعین فراهم میشود.
- تسهیلات لازم برای انجام فرایض مذهبی و فرصت دیدار برای خانواده بیمار محتضر با رعایت اصول پزشکی، فراهم میشود.
- بیمارستان تاثیرات و تألم حاصل از فوت بیماران را برای خانواده، کارکنان و مراجعین کنترل و مدیریت مینماید.

هماهنگ بودن دکوراسیون، مبلمان، فضاها و نماهای داخلی و امکانات رفاهی، با رعایت اصول چیدمان – سطح سه

- امکانات رفاهی در فضاهای عمومی و بخشها / واحدها متناسب با تعداد مراجعین و نوع خدمات طراحی و اجرا شده است.
- نماهای داخلی، ظاهری سالم دارند و با استفاده از مصالح متناسب با کاربری مربوط اجرا شده است.
- مساحت لابی و امکانات رفاهی آن متناسب با تعداد مراجعین و نوع خدمات در بیمارستان طراحی و اجرا شده است.
- دکوراسیون و مبلمان در بیمارستان بر اساس اصول زیبایی شناختی و آسایش و آرامش بیماران و مراجعین طراحی و اجرا شده است.
- فضای سبز و امکانات رفاهی لازم برای استفاده بیماران و همراهان متناسب با تعداد بیماران و مراجعین در بیمارستان فراهم است.

حصول اطمینان از تامین امکانات و تسهیلات اقامتی در اتاق بستری بیماران

- سیستم فراخوان / ارتباط با پرستار فعال بوده و در دسترس بیماران است.
- تختهای بستری بیماران دارای حداقل شرایط و ملحقات مورد انتظار است.
- شرایط بهداشتی و نظافت اتاق بیمار و لوازم مصرفی آن رعایت میشود.
- فواصل و فضای استاندارد بین تختها مطابق ضوابط مربوط و امکان انتقال تجهیزات در مواقع اورژانسی است.
- کنسول اتاق بستری بیماران دارای حداقل شرایط مورد انتظار است.
- تهویه و درجه حرارت اتاق بیمار مطبوع است.
- البسه و ملحفه های مورد نیاز بیماران در همه ساعات اعم از ایام تعطیل و غیر تعطیل تامین میشود.
- امکانات و سرویسهای بهداشتی متناسب با وضعیت افراد کم توان جسمی در دسترس است.
- امکانات و تسهیلات اقامت همراه بیمار تامین میشود.
- ملزومات و امکانات جانبی رفاهی برای اقامت بیماران در اتاقهای بستری تامین میشود.
- نور طبیعی در روز و نور مصنوعی با شدت روشنائی استاندارد بین المللی در شب در اتاق بیمار تامین شده است.

حصول اطمینان از تامین کیفیت و نحوه سرو غذا برای بیمار

- سرو غذای بیماران با رعایت اصول بهداشتی صورت میپذیرد.
- توزیع و سرو غذای بیماران با حفظ زنجیره سرد و گرم صورت میپذیرد.
- در هر وعده، در کنار غذای اصلی، پیش غذا و دورچین برای بیماران سرو میشود.
- غذا در ظروف چینی سالم سرو شده و از قاشق و چنگال استیل (بجز بخش روانپزشکی) استفاده میشود.

ج- ۲ احترام به حقوق گیرنده خدمت

بیمارستان از رعایت منشور حقوق بیماران اطمینان حاصل مینماید.

➤ منشور حقوق بیمار در معرض دید مراجعین است.

➤ کارکنان از منشور حقوق بیمار آگاهی دارند و به آن عمل مینمایند.

➤ برنامه های آموزشی در زمینه اخلاق بالینی و منشور حقوق بیماران برنامه ریزی و اجرا میشود.

بیمارستان از رعایت حریم شخصی بیماران اطمینان حاصل مینماید.

➤ از هرگونه علائم یا نوشته ای که تشخیص بیماری و یا سایر اطلاعات درمانی محرمانه بیمار را آشکار نماید، استفاده نمیشود.

➤ خدمات درمانی و تشخیصی با رعایت حریم شخصی به مراجعین و بیماران ارائه میشود.

➤ پوشش بیماران با رعایت موازین شرعی، اخلاق حرفه ای و تامین امنیت روانی بیمار و حفظ حریم او تامین میشود.

➤ معاینه های زنان و زایمان در موارد ضرورت انجام توسط افراد غیر هم جنس، باحضور محارم بیمار یا یک نفر از کارکنان فنی زن انجام میشود.

➤ ارائه خدمات به بیماران، با رعایت موازین انطباق توسط کارکنان همگن و با رعایت احترام به منزلت انسانی انجام میشود.

➤ اقامت بیماران در بخشهای بستری عادی بزرگسالان، به صورت تفکیک اتاق های بستری خانمها و آقایان است.

➤ حفاظت از اموال گیرنده خدمت برنامه ریزی شده و بر اساس آن عمل میشود.

➤ در اتاقهای بیش از یک تخت، با رعایت اصول زیبا شناختی و عدم نقض فاصله استاندارد بین تختها، حریم هریک از تختها محفوظ است.

طراحی و اجرای نظام کارآمد رسیدگی به شکایت در بیمارستان

➤ نحوه رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادات بیماران در معرض دید مراجعین در سطح بیمارستان است.

➤ شکایتهای وارده اعم از کتبی و شفاهی، رسیدگی و ضمن ارائه بازخورد به متقاعی در صورت لزوم، جبران خسارت میشود.

➤ پیگیری امور بیماران با رویکرد پیشگیری از شکایات و نارضایتی، برنامه ریزی شده و بر اساس آن عمل میشود.

رضایت مراجعین، بیماران و خانواده آنها از خدمات بیمارستان

- رضایت گیرندگان خدمت به صورت فصلی و با فاصله سه ماه، ارزیابی و بر اساس نتایج آن اقدامات اصلاحی / برنامه بهبود مؤثر اجرا میشود.
- بیماران استفاده از خدمات این بیمارستان را به بستگان و آشنایان خود توصیه مینمایند.
- همراه / خانواده بیمار در صورت نیاز، استفاده از خدمات این بیمارستان را به بستگان و آشنایان خود توصیه مینمایند.
- بیماران نهادینه بودن اصول بیمار محوری و ارجحیت منافع بیماران را در بیمارستان تایید مینمایند.

سنجه های اختصاصی بیمارستان های تک تخصصی با گرایش روان پزشکی

این بسته مختص بیمارستانهای تک تخصصی روان پزشکی بوده و در این بیمارستان ها، علاوه بر بسته استاندارد های اعتبار بخشی ملی، مورد ارزیابی قرار خواهد بود. (۱۷ سنجه)

ب مراقبت و درمان

ب- ۱ مراقبتهای عمومی بالینی

ج حمایت از گیرنده خدمت

ج- ۱ تامین تسهیلات برای گیرنده خدمت



با سپاس از بذل توجه شما